

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA HANDPHONE BYON
DI SLEMAN**

**Andry Fajar Rachmanto
Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “V” Yogyakarta**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara citra dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan Handphone BYON di sleman . Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan citra dan kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Handphone BYON di Sleman. Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Handphone BYON di Sleman. Regresi linier berganda dipakai untuk menganalisa model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra dan Kepuasan pelanggan secara bersama-sama, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen handphone BYON, Citra dan Kepuasan pelanggan secara parsial, mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen handphone BYON . Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti berikutnya, sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengaruh citra, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

.Kata kunci: citra, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan